

E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Calidad humana al servicio de la salud familiar Santuario-Risaralda <td> Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL <i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i> Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8 </td> <td> Código: GER-FO-32 </td>	Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL <i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i> Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8	Código: GER-FO-32
		Fecha: 03/03/2014
		Versión: 01
INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025		

1. INFORMACION GENERAL.	
EMPRESA:	ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL MUNICIPIO DE SANTUARIO
LOCALIZACIÓN:	SANTUARIO RISARALDA
REPRESENTANTE LEGAL / CARGO	BEATRIZ EUGENIA ECHEVERRI CASTAÑO
PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2025.
ALCANCE:	SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2025 El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Comentarios Positivos (PQRS) recibidos por la ESE Hospital San Vicente de Paul San Vicente de Paul Municipio de Santuario.
CRITERIOS	Verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos, y Derechos de Petición corresponde al periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2025 (primer semestre).
TIPO DE SEGUIMIENTO	SEMESTRAL
FECHA DE SEGUIMIENTO:	JULIO DE 2025
QUIEN REALIZA SEGUIMIENTO :	DIANA CLEMENCIA GONZÁLEZ HURTADO
AUDITOR(ES):	DIANA CLEMENCIA GONZÁLEZ HURTADO (Asesor Externo de Control Interno)
2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO:	
• Verificar que se realice eficientemente el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, en cada uno de los procesos de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de	

E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Calidad humana al servicio de la salud familiar Santuario-Risaralda 	Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL Calidad humana al servicio de la salud familiar Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8	Código: GER-FO-32
		Fecha: 03/03/2014
		Versión: 01
INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025		

Santuario Risaralda, controlando la oportunidad y permanencia en los términos de respuesta, durante los meses de enero a junio de 2025.

- Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, referente a los estándares que deben cumplir las entidades públicas en cuanto a los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

3. INTRODUCCION

La asesoría externa de Control Interno de la ESE Hospital San Vicente de Paul de Santuario Risaralda, para la vigencia 2.025, contempla efectuar seguimiento y evaluación al modelo estándar de control interno (MECI), contemplando la continuidad y sostenibilidad de los respectivos sistemas, el cual va articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en cumplimiento al Decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017.

Así mismo, se tiene la responsabilidad de desarrollar seguimientos que permitan verificar y evaluar la conformidad del modelo estándar de control interno de la Entidad basada en los procesos, mediante la aplicación de criterios y principios de eficacia, eficiencia y economía, necesarios para cumplir con la aplicación de la normatividad legal, procedimientos existentes, requisitos, controles, etc., identificando las deficiencias o no conformidades del sistema con el fin de formular las acciones correctivas, y que éstas se lleven a cabo oportunamente propendiendo por el mejoramiento continuo.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.21.4.9 “informes” del decreto 648 de 2017, en el cual se dispone que “*Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación*”; en su literal b, expresa: “Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la ley 1474 de 2011”.

“ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios...”

Control Interno emite el resultado de la verificación realizada al sistema de PQRSD de La ESE Hospital San Vicente de Paul del Municipio de Santuario Risaralda y se permite presentar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2025 (primer semestre); con el objetivo de determinar el cumplimiento, de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

	Código: GER-FO-32
	Fecha: 03/03/2014
	Versión: 01
INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025	

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

Clasificación

El funcionario clasifica la petición de acuerdo a su contenido (informativo, Petición, reclamo, Etc.) y la dirige a la Secretaría o proceso que convenga, registrándola en un sistema electrónico previamente configurado para tal fin. El proceso o secretaría puede a su vez remitirla a otra secretaría o a un funcionario específico para que empiece a ser tramitada.

Distribución

La distribución se lleva a cabo mediante la entrega del documento físico si este existiese o por medio de correo electrónico institucional.

Gestión de Respuesta

Es responsabilidad de cada área, proceso o Secretaría la respuesta de manera oportuna, clara y eficaz de acuerdo a la ley, de todas las peticiones, trámites y tutelas que conciernen. Las respuestas deben ser diligenciadas a través de la ventanilla única como único canal de registro.

RESUMEN EJECUTIVO

El seguimiento a las PQRSD es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, que se constituye en un elemento clave para el seguimiento y evaluación de los controles establecidos por la entidad, entregando de manera razonable información acerca del funcionamiento de todo el sistema, permitiendo con ello que la administración tome las decisiones en procura de la mejora y del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Efectuada el seguimiento al proceso de las PQRSD se estableció que la E.S.E Hospital San Vicente de Paul, viene haciendo esfuerzos por adelantar el proceso acorde a la normatividad vigente, atendiendo las recomendaciones realizadas.

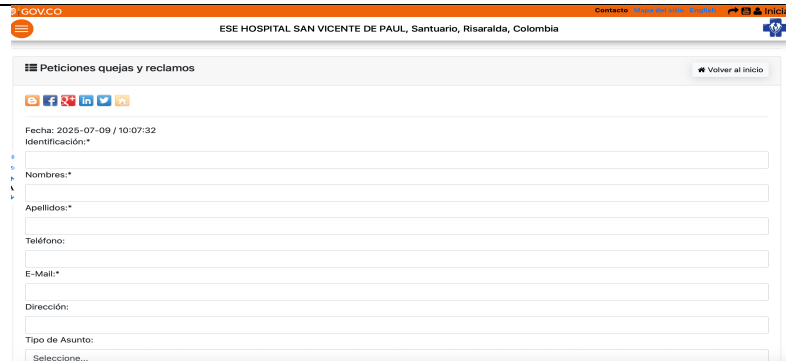
SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCION DE PQRSD DE LA E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

1. PAGINA WEB

El Hospital San Vicente de Paul de Santuario Risaralda, en su página Web, <https://www.hsvpsantuario.gov.co/v2/index.php?module=30> en el menú cuenta con una sección de atención ciudadana donde se encuentra el canal de Recepción de Solicitudes, el cual permite enviar Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes de información, sugerencias y denuncias.

	Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL <i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i> Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8	
	Código: GER-FO-32	Fecha: 03/03/2014
	Versión: 01	

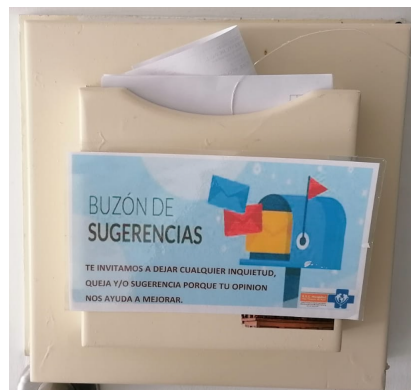
INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025



2. BUZONES DE SUGERENCIA E.S.E HSVP

El Hospital San Vicente de Paul cuenta con 04 buzones sugerencias:

Estos se encuentran ubicados en la entrada principal, hospitalización y vacunación destinados para todas las dependencias. Dichos buzones cuentan con un papel y lapicero para que los interesados puedan depositar sus PQRSD.



3. OFICINA SIAU E.S.E HSVP

El Hospital San Vicente de Paul de Santuario Risaralda, cuenta con oficina SIAU en donde se pueden recepcionar de manera presencial las PQRSD.

INFORMACIÓN GENERAL

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a la Entidad arrojando los siguientes resultados:

Se realizó el análisis con la Jefe Norma Constanza Laiseca, encontrando que, durante el primer semestre de 2025, se radicaron 13 quejas, 01 derecho de petición y 01 felicitación por parte de los

Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl
 Calle 4 6-17 Teléfonos: 3216361744
 Página web: www.hsvpsantuario.gov.co
 E Mail: hospital.santuario@hsvpsantuario.gov.co
 Santuario - Risaralda Colombia
 Nit.891.401.777-8

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl <i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i> Santuario - Risaralda		Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL <i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i> Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8		Código: GER-FO-32
				Fecha: 03/03/2014
				Versión: 01
INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025				

usuarios de la ESE Hospital San Vicente de Paul, mediante le buzón de sugerencias y por medio de la página WEB de la entidad, por los siguientes servicios:

- Atención de citas médicas: 08
- Atención por urgencias: 02
- Atención en farmacia: 01
- Queja del CRUE: 01
- Entrega de resultados: 01
- Felicitación: 01
- Derecho de petición: 01

A dichas quejas se les dio respuesta de manera oportuna y dentro de los términos de ley.

Consecutivo	Fecha (día/mes/año) de recepción	Fecha (día/mes/año) de destino	Servicio	Oportunidad (en días hábiles)	Nombre del Usuario	Identificación (número de teléfono)	Queja o Reclamación	Seguimiento	Exhibición	Resolución	Observaciones	Resolución	Observación	usuario	Solución otorgada
0.01	15/01/25	17/01/25	Atención Citas médicas	2			1				Paciente Tuli Carolina Rincón se queja por la atención en citas médicas, dice que trata de comunicarse y no le responden.		Se le asigna cita el miércoles 22 de enero.	Tuli Carolina Rincón CC 100605261 cel. 3118604545	Se le asigna cita el 22 de enero a las 10:30 am
0.02	3/02/25	19/02/25	Salud Información	16					1		Derecho de petición vía correo electrónico donde se solicita información relacionada con identidades de género, embrazos, IVU, etc. Se remite al asesor jurídico para su respuesta.		Se da respuesta el día 19 de febrero de 2025, por parte del área jurídica.	Soledad Álvarez Boscargue CC 1003078127 Correo: boscargue.s@gmail.com	Se da respuesta el día 19 de febrero de 2025, por parte del área jurídica.
0.03	4/02/25	6/02/25	Citas médicas odontológicas	2			1				Queja realizada a la Dirección Local de Salud por correo electrónico, referente a los canales de atención para la asignación de citas en caso odontológico. Existe evidencia los horarios de asignación de citas odontológicas.		Revisando la información publicada en los diferentes medios de comunicación para la asignación de citas odontológicas, se evidencia que los horarios se encuentran desactualizados y por tal motivo se están realizando las correcciones respectivas.	Francis Yalene Cruz Pujante CC 1006148807 correo: francis.yalene@gmail.com	No se sugiere a plan de mejora al funcionamiento involucrado, dado que el funcionamiento del sistema cumple la información en los diferentes canales de información.
0.04	13/02/24	14/02/25	Atención en Farmacia	1			1				Mi queja es porque solicite ficha para entrega de medicamentos en la farmacia y el funcionario atendió a otro usuario sin ficha y sin respetar la fila de espera de turno.		DESCARGOS: Por medio de la misma se respondió que de la señora Monica Patricia Bedoya explicando que como parte de nuestro compromiso con la atención al adulto mayor, tratamos de darle un pequeño apoyo en la gestión de sus necesidades para mejorar el proceso más fácil. Por tal motivo el usuario que se atendió sin ficha es un adulto mayor de 78 años con varias enfermedades y siempre viene sin acompañante por esto se priorizó en la fila.	Monica Patricia Bedoya CC 100149494 Cel. 3112333144	No se sugiere a plan de mejora al funcionamiento involucrado, dado que el funcionario intervino de acuerdo a sus posibilidades y atendió también las directrices que se encuentran en las políticas de la institución.
0.05	19/02/25	20/02/25	Atención Citas médicas	1			1				Paciente Olga Lucia Chalarra Montoya interpuso queja vía correo electrónico se queja por la atención en citas médicas, dice que trata de comunicarse y no le responden.		Se le asigna cita el martes 25 de febrero.	Olga Lucia Chalarra Montoya cel. 310487075 correo: olga.chalarra@gmail.com	Se le asigna cita el 25 de febrero a las 1:00 pm
0.06	20/02/25	21/02/25	Atención Citas médicas	1			1				Paciente Doris González interpuso queja vía correo electrónico y se queja por la atención en citas médicas, dice que trata de comunicarse y no le responden.		Se le asigna cita laboratorio para el martes 25 de febrero y cita médica para el miércoles 26 de febrero.	Doris González cel. 3107623803 correo: dorisgonzalez01@gmail.com	Se le asigna cita laboratorio para el martes 25 de febrero y cita médica para el miércoles 26 de febrero.
0.07	18/03/25	18/03/25	Atención Citas médicas	0			1				El paciente Yessie Bello interpuso queja vía correo electrónico por motivos de no poder comunicarse para solicitar una cita médica por llamada telefónica.		Se lema al número telefónico suministrado para agendar la cita y donde que no concierne a la persona que interpuso la queja.	Yessie Bello Cel. 311809071 correo: yessiebello@gmail.com	Se lema al número telefónico suministrado para agendar la cita y donde que no concierne a la persona que interpuso la queja.
0.08	21/03/25	28/03/25	Atención Citas médicas	7			1				La usuaria Monica Castañeda interpuso queja vía correo electrónico donde dice que trata de comunicarse y por falta de conectividad o no le responde es fácil.		Se le envían todos los medios de comunicación para asignación de citas.	Monica Castañeda correo: pepydelcasuarao@gmail.com	Se le envían todos los medios de comunicación para asignación de citas.
0.09	21/03/25	21/03/25	Atención Citas médicas	0				1			Se recibe felicitación por parte de paciente por atención médica.		Se recibe felicitación por parte de paciente por atención médica.		
0.10	4/04/25	11/04/25	Atención urgencias	7			1				La usuaria Francis Johana Gallego ingresa a urgencias porque no sentía muy mal me atendieron en urgencias y me encontraron la tensión muy alta y que no me podían mandar nada.		No se sugiere a plan de mejora al funcionamiento involucrado, dado que la médica Karen Aguado Mejía intervino de acuerdo a sus posibilidades y de acuerdo a su criterio profesional como médica, atendiendo también las directrices que se encuentran en las políticas de la institución, es importante resaltar que se brindaron todos los servicios necesarios y que estaban al alcance de la institución.	Karen Aguado Mejía correo: karaguado03@gmail.com	No se sugiere a plan de mejora al funcionamiento involucrado, dado que la médica Karen Aguado Mejía intervino de acuerdo a sus posibilidades y de acuerdo a su criterio profesional como médica, atendiendo también las directrices que se encuentran en las políticas de la institución, es importante resaltar que se brindaron todos los servicios necesarios y que estaban al alcance de la institución.
0.11	5/04/25	11/04/25	Atención Citas médicas	6			1				Se recibe queja de la Alcaldía de Santuario-Risaralda donde se informa que la usuaria Rosalba Soto hace una semana ha intentado agendar una cita médica por medio telefónico y sin respuesta alguna.		A la usuaria se le asigna cita para el día jueves 10 de abril del presente año.	Rosalba Soto Cel. 312773301	A la usuaria se le asigna cita para el día jueves 10 de abril del presente año. Además se le informa todas las medidas de comunicación disponibles para la solicitud de citas médicas.
0.12	15/04/25	22/04/25	Atención en urgencias	7			1				Se recibe queja de la señora Tereza de Jesús Salas madre de la menor Elizabeth Gabriela Salas por mala atención en urgencias. Ingresa con la menor por urgencias el día 03 de abril de 2025, ingresó con múltiples diagnósticos médicos entre ellos asma y fiebre alta medicada, se envió para la casa, el día siguiente vuelve por urgencias y el personal médico la regresa para la casa. La madre no le hizo para la ciudad de Pereira y fue hospitalizada por crisis asmática el mismo diagnóstico que presenta en esta institución.		En los descargos presentados por el personal médico que atendió las múltiples consultas de la menor, se evidencia que siempre fue atendida y se le prestaron los servicios adecuados.	Tereza de Jesús Salas Cel. 310763120	No se sugiere a plan de mejora dado que el equipo médico ha intervenido de acuerdo a las posibilidades y el criterio profesional, atendiendo también las directrices que se encuentran en las políticas de la institución, es importante resaltar que se brindaron todos los servicios necesarios y que estaban al alcance de la institución.
0.13	21/04/25	23/04/25	Queja del CRUE	2			1				Queja interpuesta en la Gobernación de Risaralda. Buen día, amablemente me permito enviar notificación de evento adverso del paciente desconocido por el CRUE hacia nuestra institución, paciente con 04 de detección postul positivo, con sospecha de ICC desconocido, con alto riesgo de falla ventricular y paro cardiocirculatorio. Paciente quien ingresa con Venturi 40%, personal de atención indica aparente agotamiento de oxígeno y se le retira el paciente sin tener un acceso seguro dentro del servicio por gran congestión actual y puntos de ICC ocupados, posteriormente lo reanuda, posible traslado luego como evento adverso.			Luis Guillermo Quintero Cel. 4.393.302	Se da respuesta el día 23/04/25 a requerimiento dentro del plazo establecido donde se explican los hechos del traslado del paciente a la Clínica Confiliar.
0.14	1/05/25	2/05/25	Atención Citas médicas	1			1				Paciente Lady Johana Landolfi Restrepo interpuso queja vía correo electrónico y se queja por la atención en citas médicas, dice que trata de comunicarse y no le responden.			Lady Johana Landolfi Restrepo cel. 310726021 correo: cristianmuel00@gmail.com	Se lema al número telefónico suministrado para agendar la cita y día ya habiendo agendado para el día 03 de mayo.
0.15	16/05/25	28/05/25	Entrega resultados laboratorio	12			1				Paciente Glorita Milena Cisneros interpuso queja vía buzón de sugerencias y se queja porque no le entregaron los resultados de laboratorio.			Glorita Milena Cisneros cel. 3210819100 correo: milena09101@hotmail.com	No se sugiere a plan de mejora dado que los funcionarios han intervenido de acuerdo a los horarios para entrega de resultados de laboratorio definidos por la entidad.

ASPECTOS RELEVANTES:

En las quejas que se relacionaron en el primer semestre de 2025, se evidencia que los usuarios se quejan de la atención en las citas médicas, atención por urgencias, la farmacia y entrega de resultados.

E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl <i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i> Santuario-Risaralda 	Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL <i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i> Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8	Código: GER-FO-32 Fecha: 03/03/2014
		Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025	

ASPECTOS POR MEJORAR:

Desde la entidad cuando se da respuesta a los usuarios, se realiza el llamado al funcionario involucrado en la queja con el fin que presente los descargos respectivos y así poder dar respuesta con más precisión a la persona que presenta la queja.

Además de realiza un plan de mejora interno asignando los responsables, estableciendo un plazo con el fin que no se repita la situación mencionada por el usuario.

3. INFORMACION COMPLEMENTARIA:

Las acciones de mejora se dan siempre y cuando no se vulnere la atención al paciente ni el criterio del profesional médico.

4. RECOMENDACIONES DEL AUDITOR:

1. Realizar una mayor difusión con respecto a la existencia del buzón de sugerencias y registro de PQR a través de la página web para que los usuarios puedan conocer espacios alternativos de participación para manifestar sus inconformidades frente a la atención en el Hospital San Vicente de Paul Santuario Risaralda.
2. Radicar todas las solicitudes y peticiones que presenten los usuarios, con el fin de realizar un buen seguimiento y brindar una respuesta oportuna.
3. Llevar un estricto control sobre la trazabilidad de todos los procedimientos de PQRS y derechos de petición de tal manera que permita verificar la evidencia en la gestión de estos.
4. Se recomienda que los responsables designados en cada una de las áreas para atender las peticiones, quejas y reclamos, realicen protocolos de respuestas estándar para los temas reiterativos, con el fin de responder automáticamente al ciudadano, con oportunidad y calidad.

5. ANEXOS: cuadro en Excel con el control de la PQRS

NOMBRE	FIRMA	FECHA
Diana Clemencia González H		Julio 2025